



Fondation
de la maison du
Diaconat
de Mulhouse

EHPAD
Les Violettes
Kingersheim

Livret d'accueil

du résident



LE MOT DU PRÉSIDENT



Madame, Monsieur,

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse incarne depuis 165 ans une même vocation : prendre soin des plus fragiles, dans le respect et la dignité. Née en 1860, reconnue d'utilité publique dès

1865, elle a ouvert sa première maison de santé en 1861 à Mulhouse, aujourd'hui la Clinique du Diaconat-Roosevelt. Au fil du temps et des rencontres, la Fondation a grandi, en Alsace d'abord, puis dans le Territoire de Belfort, la Haute-Saône et le Doubs.

Aujourd'hui, ce sont 85 établissements, 4 500 lits et places, près de 3 800 collaborateurs et 300 médecins qui portent chaque jour la même mission : vous accompagner, vous soigner et vous accueillir avec attention. Nos équipes s'engagent pour le mieux-être de chacun, du nouveau-né à la personne âgée, en cultivant l'esprit d'initiative responsable qui fait notre identité.

Chaque année, plus de 72 000 personnes nous font confiance. Cette confiance, nous la méritons par la qualité des soins, l'investissement constant dans des équipements modernes, mais aussi par le souci d'offrir à nos collaborateurs des conditions de travail favorables. Notre équilibre, solide et durable, garantit à la fois la qualité de votre accueil et la pérennité de nos projets.

Œuvre privée et à but non lucratif, notre Fondation vit grâce à l'engagement de son comité bénévole, mais aussi grâce aux dons et legs qui soutiennent nos actions.

En ce moment où vous nous accordez votre confiance, nous vous souhaitons un bon séjour dans nos établissements.

Jean Widmaier

Président du Comité d'Administration

NOTRE FONDATION

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse agit depuis 1860 dans les domaines de la santé, du médico-social, du social et de la formation. Elle gère aujourd'hui 85 établissements et s'organise autour de quatre axes.

En santé, elle dispose d'hôpitaux et cliniques médecine chirurgie obstétrique à Mulhouse, Colmar et Ingwiller, reconnus pour leurs pôles d'excellence (cardiologie, chirurgie, imagerie médicale), mais aussi de Centres de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR).

Pour les aînés, elle propose une offre complète d'EHPAD, services à domicile et dispositifs innovants comme un Centre de Ressources Territorial sur le territoire de Colmar. Elle est également à l'initiative de la création du réseau Alsa'Seniors en 2017.

Côté formation, ses cinq instituts accueillent chaque année plus de 600 élèves aides-soignants, auxiliaires de puériculture, accompagnants éducatifs et sociaux. Un institut de formation en soins infirmiers complète l'offre depuis 2023.

AppuiSolidarités, Pôle Social du Diaconat regroupe quant à lui 44 structures et accompagne près de 5 000 personnes vulnérables par an.

Enfin, la Fondation soutient 27 établissements partenaires en mettant à leur disposition son expertise.

 Etablissements MCO et SMR

 Etablissements médico-sociaux

 Etablissements du Pôle formation

 Etablissements du Pôle social


300
praticiens


3 800
collaborateurs


85
établissements gérés
par la Fondation
dont 2 en mandat de gestion


27
établissements
partenaires

SOMMAIRE

1. BIENVENUE À L'EHPAD LES VIOLETTES

Un peu d'histoire - p.6

Suivez-nous pour la visite - p.7

Présentation des unités - p.8

Une journée aux Violettes - p.9

2. VOTRE SÉJOUR

À votre arrivée - p.10

Confort hôtelier - p.12

Une équipe pluridisciplinaire - p.14

Les animations - p.17

Recommandations et règles de vie - p.18

3. VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Conseil de Vie Sociale (CVS) - p.20

Votre satisfaction - p.20

Vos idées et suggestions - p.20

Démarche réclamation - p.21

Vos droits - p.21

La qualité, un levier d'amélioration - p.23

Devenez acteur de votre prise en charge - p.24

Lutte contre la douleur - p.24

Charte des droits et libertés de la personne accueillie - p.25

Charte éthique et accompagnement du grand âge - p.26

Charte de la bientraitance - p.27

Charte de la bientraitance résident - p.28

Charte de la bientraitance famille - p.29

Charte de la bientraitance professionnels - p.30

Plan d'accès - p.28



L'EHPAD LES VIOLETTES VOUS ACCUEILLE



Madame, Monsieur

Le Comité d'administration, la Directrice et le personnel des Violettes vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de la confiance que vous leur témoignez.

Nous sommes heureux de vous accueillir et ferons tout notre possible pour que votre séjour soit agréable. Afin de favoriser votre adaptation et votre épanouissement, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner au mieux et répondre à vos attentes.

Les valeurs de la Fondation placent le résident au centre d'une équipe bienveillante, patiente et à l'écoute. Nous sommes engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge. Nous veillons à vous offrir un accompagnement personnalisé, respectueux de votre dignité, de votre citoyenneté et de vos convictions.

Notre motivation est de vous apporter chaleur et convivialité, dans une ambiance profondément humaine. Nous restons à votre écoute pour répondre à vos questions, recueillir vos remarques et prendre en compte vos suggestions, qui nous permettent d'améliorer sans cesse la qualité de nos services.

Ce livret d'accueil est conçu à votre intention : il vous informe sur le fonctionnement de notre établissement, les démarches à suivre, les conditions de déroulement de votre séjour, ainsi que sur vos droits et vos devoirs.

Nous vous remercions de votre confiance.

Laetitia WOOG
Directrice

Diégo CALABRÒ
Directeur général



1. BIENVENUE À L'EHPAD LES VIOLETTES

Un peu d'histoire

L'établissement

- 1977**
Construction d'un foyer-logement pour seniors à Mulhouse, quartier Bourtzwiller.
- 2006**
Le foyer-logement de Mulhouse-Bourtzwiller a été remplacé par un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), Les Violettes, implanté à Kingersheim.
- 2008**
Ouverture de l'EHPAD Les Violettes.
- 2023**
L'EHPAD Les Violettes rejoint la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse.

Son environnement

Depuis décembre 2008, l'EHPAD Les Violettes, établissement d'architecture moderne, est installé sur le ban de la commune de KINGERSHEIM, 22 Faubourg de Mulhouse.

La structure se trouve au carrefour des villes voisines de Mulhouse, Illzach, Pfastatt.

Notre établissement est situé en entrée de ville, dans un cadre de verdure à proximité de la forêt, près d'un étang.



Suivez-nous pour la visite

REZ-DE-CHAUSSÉE

Accueil
Bureau de la direction
Bureau de l'infirmier coordinateur
Bureau des ressources humaines,
comptabilité, facturation et hôtellerie
Salle à manger
Salon des familles - cafétéria
Salon de coiffure
Point informations
Salle de bain adaptée
Unité de vie protégée (UVP) : chambre 1 à 11
Salle de réunion
Salle de pause du personnel / vestiaires
Cuisine
Accès au parc sécurisé

2^{ÈME} ÉTAGE

Petits salons
Salle d'animation
Bureau de l'animateur
Bureau des soignants
Salle de bain adaptée
Côté A : chambres de 201 à 214
Côté B : chambres de 215 à 228

3^{ÈME} ÉTAGE

Salle à manger
Petits salons
Bureau soignants
Salle de bain adaptée
Côté A : chambres de 301 à 314
Côté B : chambres de 315 à 328
Terrasse

1^{ER} ÉTAGE

Grand salon
Petits salons
Salle de soins
Bureau du psychologue
Bureau du médecin coordonnateur
Salle de bain adaptée
Côté A : chambres de 101 à 114
Côté B : chambres de 116 à 128



Présentation des unités

Afin de répondre au mieux à la demande de prise en soins des résidents, notre établissement est organisé selon 2 types de prise en charge; à savoir l'unité classique et l'unité de vie protégée (UVP).

En amont de votre admission, le choix de l'unité est défini par la commission d'admission en fonction de votre degré de dépendance.

Dans un souci d'adapter votre accompagnement à vos besoins tout au long de votre séjour, il est possible de changer d'unité.

Unité classique

Elle est composée de 82 places en hébergement permanent, réparties sur 3 étages.

Cette unité vous propose :

- Un environnement adapté
- La présence de personnel 24 h sur 24
- Un accompagnement aux actes de la vie quotidienne adapté à vos besoins.

Unité de vie protégée - UVP

Cette unité a une capacité de 11 places en hébergement permanent.

Elle accueille les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée avec des symptômes comportementaux et psychologiques qui altèrent la sécurité et la qualité de vie des personnes.

Pour accompagner ces personnes, l'UVP dispose de :

- La présence de personnel 24 h sur 24; des équipes spécialement qualifiées et régulières, d'espace de vie sécurisé et rassurant.
- Un environnement sécurisant
- Un accompagnement soutenu aux actes de la vie quotidienne.





Une journée aux Violettes

Matin (à partir de 6h45)

- Soins d'hygiène et de nursing
- Distribution des médicaments et autres soins techniques (prises de sang, mesures glycémie, pansements, ...)
- Petit déjeuner en chambre ou dans les salons dans les étages
- Animations et/ou activités physiques adaptées
- Entretien des chambres et des espaces communs
- Passage des intervenants extérieurs (kinésithérapeute, coiffeur)
- Déjeuner en salle à manger ou en chambres à partir de 7h45.

Après-midi

- Soins auprès des résidents qui le nécessitent
- Animations et/ou activités physiques adaptées
- Proposition d'une collation
- Distribution des médicaments et autres soins techniques (mesures glycémie, pansements, ...)
- Dîner dans les salons des étages ou en chambre à partir de 18h.

Soirée et nuit

- Aide au coucher
- Surveillance nocturne assurée par l'équipe de nuit



Visites

Du lundi au dimanche, toute l'année

Il est conseillé de privilégier les visites à partir de la fin de matinée pour ne pas perturber l'organisation des soins.





Les Violettes

2. VOTRE SÉJOUR

À votre arrivée



L'accueil est ouvert
du lundi au vendredi
de 9h à 12h et de 13h à 17h.

Conditions d'admission

L'établissement accueille les personnes de plus de 60 ans, sauf dérogation, seules ou en couple, sans condition de ressources financières.

Les aides financières

L'aide au logement

Versée sous condition de ressources, elle peut être demandée auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole.

L'Aide Sociale (A.S.)

Cette aide est sollicitée lorsque le résident ou sa famille est dans l'impossibilité de régler les frais de séjour. Elle est attribuée par la CEA sous conditions de ressources du résident et des obligés alimentaires.

L'obligé alimentaire est une personne qui doit aider financièrement ou en nature, un parent ou un ascendant qui ne peut subvenir seul à ses besoins.

Cette aide est récupérable au moment de la succession.

Mutuelles, Caisses de retraites, Organismes d'assurance et de prévoyance

Il est possible de bénéficier d'une rente dépendance. La demande se fait directement auprès des organismes du demandeur.

Les frais de séjour

Les tarifs journaliers sont fixés chaque année par le Président de la Collectivité Européenne d'Alsace (CEA) sur proposition du directeur de l'établissement. Ils se décomposent de la manière suivante :

- un tarif d'hébergement, à la charge du résident ou pour partie de l'aide sociale (A.S) départementale
- un tarif dépendance, à la charge du résident mais dont une partie est prise en charge par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), versée par la CEA avec lequel l'établissement a signé une convention
- un tarif soins, pris en charge par l'Assurance Maladie.

Le projet personnalisé

Conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, chaque établissement doit assurer aux usagers un accompagnement individualisé.

L'élaboration du projet personnalisé permet de vous offrir une prise en charge et un accompagnement personnalisé de qualité. Il est le fil conducteur de l'ensemble des actions réalisées par les intervenants, tout au long de votre séjour, en favorisant votre autonomie, votre développement, votre réconfort moral. Il n'est pas immuable, les objectifs sont réajustés dès lors qu'une évolution de votre état de santé est constatée et au minimum une fois par an.

Il est le fruit d'un travail pluridisciplinaire et s'inscrit dans une démarche de bienveillance permettant de respecter votre individualité, en tenant compte de votre histoire, de votre chemin de vie, de vos projets et désirs. Son élaboration permet de donner du sens à votre accompagnement et votre séjour.



Chambre

Les chambres sont individuelles avec une salle de bain. Elles sont équipées d'un lit médicalisé, d'une table de chevet, d'un fauteuil, d'une table, d'une chaise, d'un placard de rangement.

Vous avez la possibilité de personnaliser votre chambre en apportant des objets personnels (petits meubles, photos, décorations...), selon les règles de sécurité et d'hygiène en vigueur au sein de l'établissement.

Téléphone

Chaque chambre est équipée du réseau téléphonique, sauf en unité de vie protégée. Une ligne téléphonique est ouverte pour émettre des appels sortants. Le coût des appels est reporté sur la facture mensuelle.

Télévision

Vous pouvez apporter votre téléviseur. Des télévisions à usage collectif sont à votre disposition dans différents lieux de vie.

Courrier

Votre courrier vous est distribué chaque jour. Le courrier à expédier est affranchi et déposé à l'accueil ou dans la boîte aux lettres de l'accueil.

Linge et effets personnels

Vous devez apporter votre nécessaire de toilette et vos effets personnels. La liste du trousseau minimum nécessaire est transmise au moment de l'admission.

L'établissement se charge de marquer votre linge. Il est impératif de déposer le linge à marquer au secrétariat d'accueil. L'ensemble du linge est entretenu par un prestataire externe. Le coût de ces prestations est inclus dans le prix de journée. Les cycles de lavage ne conviennent pas aux vêtements délicats, et devront être pris en charge par la famille. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte de linge non marqué ou en cas de détérioration de vêtements ne pouvant être traités par le prestataire.

L'établissement fournit le linge de lit.

Restauration



Horaires des repas

7h45 : petit déjeuner dans les étages (*chambre ou petit salon*)

12h : déjeuner

15h30 : collation

18h : dîner

Une collation nocturne est possible si besoin

Le déjeuner et le dîner sont servis de préférence en salle à manger pour favoriser le contact avec les autres résidents ou en chambre, selon votre souhait et votre état de santé.

Les menus sont établis d'après un plan alimentaire garantissant un équilibre nutritionnel optimal et les denrées alimentaires sont soigneusement sélectionnées pour satisfaire les critères de qualité et de développement durable. Un menu unique vous est proposé et est affiché à l'accueil.

Les repas sont réchauffés et adaptés sur place. Il est possible pour les proches de réserver des repas 48 heures à l'avance et de préparer sur demande un repas d'anniversaire ou autres événements.

L'établissement dispose d'une salle privative que vous pouvez réserver tout au long de l'année. Pour bénéficier de ce service, il faudra effectuer la réservation auprès de l'accueil.



Coiffeur - Esthéticienne - Pédicure

Des professionnels conventionnés avec l'établissement proposent leurs prestations (payantes) dans les services. Leurs coordonnées sont disponibles auprès du personnel d'accueil et sont affichées.



Salon des familles - Cafétéria

La salle est accessible à tout heure au rez-de-chaussée de l'établissement.



Espaces extérieurs

Un parc clôturé est accessible en journée.



Parking

Vous disposez d'un parking sur le site des Violettes. L'établissement n'est pas responsable des effets et des objets laissés à l'intérieur de votre véhicule.



Visites

La présence de vos proches vous est d'un grand réconfort, ils sont les bienvenus.

Les visiteurs peuvent être reçus dans le hall, la terrasse, les chambres, les salles de séjour ou le parc suivant les saisons...

Conseillez à votre entourage de ne pas venir en trop grand nombre, et d'éviter leur visite s'ils sont malades.

Les matinées étant consacrées aux soins, nous accueillons de préférence les visites à partir de la fin de matinée.

Il est également possible de faire des visios avec vos proches.



Sorties - Absences

Les sorties quotidiennes sont libres pour les personnes pouvant circuler seules et sans danger.

Merci de prévenir le personnel du service si vous souhaitez vous absenter.

Les absences de plusieurs jours doivent être signalées au minimum 48 heures à l'avance afin d'adapter les soins en conséquence (médicaments, repas, rendez-vous médicaux...). Un tarif spécifique est alors mis en place.





Une équipe pluridisciplinaire

Vous reconnaîtrez facilement le personnel qui vous entoure grâce aux liserets de couleur sur la tenue :



AUBERGINE

Infirmier coordinateur, infirmier



BLANC

Médecin



BLEU TURQUOISE

*Aide-soignant,
auxiliaire de vie*



VERT ANIS

Personnel hôtelier



BLEU CIEL

Aumônier

L'Infirmier Coordinateur - IDEC

L'IDEC organise l'activité paramédicale, encadre, anime l'équipe de soins et coordonne les moyens nécessaires à votre accompagnement, en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations. Il est l'interlocuteur privilégié des familles et des tuteurs.

Les infirmiers

Ils dispensent des soins de nature préventive, curative ou palliative, visant au maintien ou à la restauration de votre santé. Ils assurent en particulier la dispensation des traitements médicaux prescrits par les médecins traitants. Les infirmiers contribuent activement à votre accompagnement dans vos parcours de soins et dans vos projets de vie.

Les aides-soignants et auxiliaires de vie

Ils assurent activement votre accompagnement par des soins de confort et par une assistance dans les actes de la vie quotidienne (toilette, habillage, aide au repas...); le tout en maintenant au mieux votre autonomie. Ils exercent sous la responsabilité de l'IDEC et des IDE.

Le professeur en activité physique adaptée

Il anime et encadre des activités physiques et sportives adaptées aux personnes âgées ayant des besoins spécifiques. Son rôle principal est d'adapter les exercices, les mouvements et les activités sportives en fonction de vos capacités et de vos limitations.

Il est un acteur primordial dans le dépistage du risque de chute et la mise en place d'actions de prévention.



L'animateur

Après un temps d'adaptation, l'animateur engage la conversation et vous aide à exprimer vos besoins, vos souhaits, vos passions et vous guide dans votre nouvelle vie. C'est aussi le moment de vous rassurer et de vous aider avec écoute, à organiser vos journées au sein de l'EHPAD.

L'animateur fait des propositions d'activités adaptées et vous déciderez de votre adhésion ou non.

Il est soutenu dans sa mission par l'intervention ponctuelle de partenaires extérieurs, salariés ou bénévoles.

Le médecin traitant

Il prend en charge votre suivi médical, en lien avec notre personnel soignant et le médecin coordonnateur. Vous avez le libre choix de votre médecin traitant à condition que celui-ci ait signé une convention avec l'établissement. Une liste de médecins intervenants dans l'établissement est disponible sur demande à l'accueil.

Le médecin coordonnateur

Il assure l'encadrement médical de l'équipe soignante, sous l'autorité administrative du directeur. Il évalue et valide votre dépendance, ainsi que vos besoins en soin. Il peut être contacté par vous ou votre famille.

Le psychologue

Sa mission principale est de vous apporter un soutien psychologique ainsi qu'à votre famille. Il propose des entretiens individuels et travaille avec les équipes soignantes afin d'améliorer votre quotidien et votre prise en soin.

Le responsable technique

Il est chargé de l'entretien technique de l'EHPAD. Il assure le lien avec les entreprises extérieures intervenant dans l'établissement. Pour toute demande d'intervention, vous pouvez vous adresser à l'accueil ou directement auprès du responsable technique.

La directrice

Elle supervise l'équipe de direction, est en charge du recrutement du personnel et assure la gestion globale de l'établissement.

L'équipe administrative

Elle est à votre disposition pour toutes questions relatives à votre séjour.

Le comptable - RH

Il supervise l'établissement des contrats et est gestionnaire de la paie. Il est également en charge de la comptabilité et de la facturation.

Le secrétaire d'accueil

Il se trouve à l'entrée de l'établissement. L'accueil physique et téléphonique y sont assurés. L'agent d'accueil effectue également des tâches de secrétariat et gère la partie administrative des dossiers des résidents.

La pharmacie

L'EHPAD bénéficie de l'expertise de la Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) de la Clinique du Diaconat-Roosevelt.

L'approvisionnement en médicaments est assuré de façon quotidienne par un coursier qui effectue les trajets entre l'EHPAD et la Clinique du Diaconat-Roosevelt.

L'établissement étant en dotation globale, la prise en charge se fait en lien direct avec la CPAM.

Sauf exception (compléments alimentaires, médicaments hors liste...), l'ensemble des ordonnances doit donc être transmis à la PUI par le biais des infirmiers afin de répondre le plus rapidement possible aux besoins.

Le personnel hôtelier

Ils sont en charge de l'entretien des chambres et des locaux communs, de la distribution du du linge et du service des repas.





Les animations

L'animation est une des fonctions essentielles de l'EHPAD. Elle fait partie intégrante du projet de vie du résident.

Le programme des animations est affiché à l'accueil et dans les ascenseurs chaque vendredi soir pour la semaine suivante. Ce planning peut être distribué en chambre si vous en faite la demande. Il est également transmis à vos proches par mail.

Les activités peuvent être collectives ou individuelles en chambre. Vous avez le libre choix d'y participer ou non.

L'animateur veille à toujours se renouveler, afin de permettre au plus grand nombre d'entre vous de vous sentir bien chez vous.

Activités ludiques

Jeux de société, grands jeux collectifs, jeux d'adresse, jeux de piste à thème au sein de

l'EHPAD, ateliers culinaires, jardinage, sorties, médiation animale.

Jeux de mémoire

Ces ateliers englobent toutes les animations faisant appel à la mémoire, la réflexion, l'observation, la logique. On y retrouve les jeux des proverbes, devinettes, petit bac, jeu des contraires, atelier papote, quizz musical, revue de presse, histoire des chansons, jeu d'observation...

Temps forts

La nouvelle année, les fêtes de Pâques, carnaval, fête des mères, des pères, les animations automne, et Noël.

Afin de continuer les rituels de vie et créer des temps de fête, les anniversaires sont célébrés chaque mois en salle à manger au rez-de-chaussée en partageant un gâteau tous ensemble.



Les recommandations et règles de vie



Hygiène

La solution hydroalcoolique est à votre disposition dans les espaces communs et dans votre chambre.



Vigilance

Nous vous invitons à rester attentif à votre environnement et nous signaler tout fait, objet ou comportement suspect/dangereux.



Prévention

Si vous présentez des signes d'infection respiratoire, le port du masque est recommandé. Il peut aussi être rendu obligatoire en fonction du contexte sanitaire. Nous conseillons aux proches de reporter leur visite en cas de maladie.



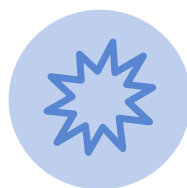
Prise et diffusion d'images

Il est interdit de photographier, filmer ou enregistrer le personnel et les résidents au sein de l'établissement sauf en cas d'autorisation.



Respect

L'établissement engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui aurait un comportement ou des propos violents à l'égard du personnel de l'établissement.



Propreté et respect des lieux

Pour votre confort, il convient de respecter les équipements mis à votre disposition ainsi que la propreté des bâtiments et leurs abords.



Objets de valeur

L'établissement met à votre disposition un coffre dans lequel nous vous invitons à déposer vos objets de valeur.

L'établissement n'est pas responsable en cas de perte ou de vol des bijoux, de l'argent que vous conservez dans votre chambre.

Pensez à les remettre à vos proches.



Sécurité incendie

Nos bâtiments et nos équipements répondent aux normes de sécurité incendie (portes coupe-feu, détecteurs de fumée, matériel d'extinction...). Des consignes de sécurité et d'évacuation sont affichées dans l'établissement. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance.

En cas de début d'incendie dans le service :

- Restez calme
- Alerte le personnel
- Restez dans votre chambre
- Fermez la porte et la fenêtre pour éviter la propagation des fumées
- Ne quittez pas le service seul
- Laissez agir le personnel du service et les équipes compétentes



Respect d'autrui

Dans l'intérêt de tous, le silence dans les couloirs et à l'extérieur est de rigueur. Respectez le sommeil et le repos de vos voisins de chambre. Réduisez le son des téléviseurs et évitez les discussions bruyantes (couloirs, chambres).



Tabac - vapotage

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement.

De même, l'usage de la cigarette électronique n'est pas autorisé dans l'établissement. Vous trouverez dans le parc un espace prévu à cet effet.



Denrées alimentaires

Il est recommandé de ne pas apporter d'aliments périssables à court terme ou de produits frais par souci de conservation. Les boissons alcoolisées sont interdites.



Vidéosurveillance

Nous vous informons que l'établissement est placé sous vidéosurveillance (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004)



3. VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Le CVS vous donne la parole et l'opportunité d'exprimer vos attentes.

Cette instance participative s'organise autour d'un moment d'échange, pour parler de la vie et du fonctionnement de l'établissement.

Les sujets abordés sont les suivants :

- les droits et libertés des personnes accueillies
- l'organisation de la vie quotidienne
- le règlement de fonctionnement
- le projet d'établissement
- le rapport d'évaluation
- les activités et les animations socioculturelles
- la nature et les prix des services rendus
- l'affectation des locaux collectifs
- les projets de travaux et d'équipement...

Le CVS est une instance obligatoire dans les EHPAD. Il se compose notamment de représentants des résidents, des familles et du personnel. La liste des membres du CVS est affichée. Vous êtes libre de les contacter.

Le compte rendu vous est accessible.

Votre satisfaction

Dans le cadre de notre engagement pour l'amélioration continue de votre accompagnement au sein de l'EHPAD, nous recueillons annuellement votre avis et vos impressions. Un questionnaire a été conçu pour vous écouter et mieux comprendre vos attentes et besoins.

Vos réponses nous aideront à identifier les points forts de notre structure ainsi que les axes d'amélioration nécessaires pour vous offrir un cadre toujours plus adapté et bienveillant.

Vos idées et suggestions

Vous pouvez nous faire part de vos suggestions. Pour cela, des formulaires sont disponibles à côté de la boîte aux lettres située à l'accueil.

Démarche de réclamation

Si vous souhaitez exprimer une insatisfaction, formuler une réclamation, vous pouvez en parler à un membre de l'équipe, à l'encadrement ou à la direction. Vous avez également la possibilité d'effectuer une démarche écrite via un formulaire disponible à l'accueil de l'EHPAD. Toute demande est traitée avec attention, dans le respect de la confidentialité, et une réponse écrite vous sera apportée dans les meilleurs délais. Aucune démarche ne saurait porter atteinte à la qualité de votre accompagnement.

Vos droits

La personne qualifiée

Conformément à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, vous ou votre représentant légal pouvez faire appel, en vue de vous aider à faire valoir vos droits, à une personne qualifiée. Elle a un rôle de médiation, de soutien et d'informations. Ses coordonnées sont affichées dans l'établissement.

Le médiateur de la consommation

En cas de désaccord sur le contrat de séjour, la facturation ou les prestations d'hébergement, le résident ou son représentant légal peuvent saisir gratuitement le médiateur de la consommation. Avant cela, une réclamation écrite sans résolution satisfaisante doit avoir été entreprise auprès de l'EHPAD.

Le respect de l'intimité, de la dignité, de l'intégrité et de la vie privée

Le respect de votre dignité, intimité, intégrité se traduit au quotidien par des actes de bienveillance associés à un savoir-être et un savoir-faire. Il est important que vous soyez traité avec égard et considération.

Il s'agit, entre autres, d'un comportement et langage respectueux, de prendre en compte votre liberté de choix et de décision, de nous adapter en tenant compte de votre niveau d'autonomie, de vos capacités et de vos souhaits.

La chambre est votre lieu de vie privée. Il vous est possible de la personnaliser.

L'information, le consentement et le refus de soins

L'information qui vous est donnée sur votre état de santé, sur les actes et traitements proposés, sur leurs bénéfices, sur leurs risques éventuels doit être claire, accessible. Elle doit vous permettre de participer aux choix thérapeutiques qui vous concernent et de donner un consentement libre et éclairé sur les actes et traitements qui vous sont proposés, vous pouvez aussi choisir de ne pas être informé. Dans ce cas, vous devez prévenir le médecin afin que cette demande soit inscrite dans votre dossier et prise en compte.

Vous pouvez refuser les soins et les actes thérapeutiques qui vous sont proposés, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels encourus et à la condition de signer une décharge.

Vous devez être informé des frais auxquels vous pourriez être exposé à l'occasion de soins et de traitements et sur les conditions de leur prise en charge.

Un consentement spécifique est prévu notamment pour les résidents acceptant de participer à une recherche biomédicale. Leur accord écrit est obligatoire et peut être repris à tout moment.

La confidentialité et le secret médical

Toute personne prise en charge a droit au respect de sa vie privée et au secret des informations qui la concernent. Le secret médical n'empêche pas de donner des informations à la personne de confiance ou à la famille, afin de leur permettre

d'apporter un soutien direct au résident. Toutefois, vous pouvez vous opposer à la communication de ces informations et le médecin devra se conformer à votre décision.

Pour les personnes décédées, des informations peuvent être délivrées aux ayants droit sauf opposition de la personne malade avant son décès et selon les conditions réglementaires.

La loi informatique et liberté

Les données administratives et médicales relatives à votre séjour dans l'établissement sont enregistrées dans des fichiers informatiques et font l'objet d'un traitement automatisé déclaré à la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

Vous pouvez avoir accès à ces informations et avez la possibilité de les faire modifier ou supprimer. Pour cela, vous devez adresser une demande écrite au directeur d'établissement.

Le droit de vote

Chaque résident peut exercer son droit de vote. L'inscription sur les listes électorales doit avoir été effectuée au plus tard le 31 décembre de l'année précédente auprès des services de la mairie de Kingersheim.

L'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué pour chaque résident et comprend les informations recueillies tout au long de votre séjour et protégées par le secret médical. Ce dossier est conservé par l'établissement conformément à la réglementation relative aux archives publiques hospitalières pendant 20 ans.

Si vous souhaitez la communication de votre dossier, vous devez en faire la demande écrite auprès du directeur de l'établissement.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut prévoir ses souhaits concernant sa fin de vie afin d'anticiper une situation où elle serait hors d'état de manifester sa volonté. Elles vous permettent d'informer les professionnels de santé de vos choix thérapeutiques, même dans l'hypothèse où il vous serait impossible de vous exprimer.

Elles sont notamment prises en compte lorsque les médecins envisagent la fin de vie, la réanimation ou le maintien artificiel de la vie.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il faut en informer les médecins. Si vous ne les avez pas déjà rédigées lors de votre admission, vous pourrez les rédiger au moment que vous jugerez opportun. Notre personnel se tient à votre disposition et pourra vous remettre un formulaire.

La personne de confiance

À votre admission, il vous est proposé de désigner par écrit une personne de confiance.

Son rôle est, si vous le souhaitez, de :

- vous accompagner dans les démarches durant votre séjour
 - assister aux entretiens médicaux
 - recevoir les informations médicales en cas de pronostic grave
 - être consultée lorsque vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté et que vos soins s'imposent pour des raisons tenant à l'urgence.
- Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Cette désignation est valable pour toute la durée de votre séjour mais peut être modifiée à tout moment.

La personne à prévenir

Vous pouvez désigner une personne que nous pourrions contacter en cas de besoin. Cette personne peut être la même que la personne de confiance ou peut être différente. Elle n'a pas accès aux mêmes informations que la personne de confiance.

La qualité

À votre service et au service des professionnels

Dans un contexte constant d'évolution, la qualité des accompagnements proposés et adaptés à vos besoins au sein de l'EHPAD constitue un enjeu central pour vous garantir dignité, respect et sécurité. La démarche qualité, au-delà de son cadre réglementaire, s'inscrit dans une volonté profonde d'amélioration continue, de transparence et d'éthique.

Elle vise à structurer les pratiques professionnelles autour de repères communs, à renforcer la cohérence des interventions, à prévenir les risques et à favoriser l'implication des professionnels comme des personnes accompagnées. Le développement d'une culture qualité s'appuie sur des outils partagés, une approche participative et une attention constante portée à l'écoute, à l'évaluation et à l'adaptation des pratiques.

Politique qualité

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est coordonnée par le directeur des Projets, de l'Organisation et de la Qualité assisté par la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, assisté par une infirmière hygiéniste et par un membre du centre de ressources qualité.

Leur rôle est de mettre en œuvre la politique qualité, de maîtriser les risques de l'établissement et de développer une démarche de prévention et de gestion de ceux-ci en les identifiant dans les différents secteurs d'activités, puis en les analysant pour les réduire.

Amélioration continue

L'établissement est soumis à l'obligation d'évaluation de la qualité des EHPAD. Réalisée par des professionnels extérieurs à l'établissement, selon les modalités définies par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les résultats sont consultables après chaque évaluation sur le site Qualiscope.

Devenez acteur de votre prise en charge

Les mesures d'hygiène appelées « précautions standard » doivent s'appliquer en tout lieu par tous et pour tous (professionnels-résidents-visiteurs) afin de prévenir et maîtriser le risque infectieux au sein de l'établissement :

Elles sont basées sur le respect de la réalisation d'une hygiène des mains en incluant également le port d'une tenue propre, le nettoyage des locaux, la gestion des déchets et du linge...

Des précautions complémentaires peuvent être mises en place en cas d'infection ou pour vous protéger.

Vous-même ainsi que vos proches êtes sollicités pour participer à cette lutte contre les infections associées aux soins, tout simplement en réalisant une hygiène des mains régulièrement et en respectant les consignes en vigueur au sein de l'EHPAD.

De la solution hydro-alcoolique est à votre disposition en chambre et dans les divers locaux. Nous vous remercions pour votre collaboration.

Lutte contre la douleur

Nous ne sommes pas tous égaux devant la douleur. Notre personnel est là pour vous écouter et évaluer régulièrement votre douleur.

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible en prévenant les douleurs provoquées lors de certains soins ou examens et en traitant ou soulageant les douleurs grâce aux moyens les plus adaptés :

- par la prise d'un traitement médicamenteux (les antalgiques sont par exemple des médicaments qui soulagent la douleur).
- grâce à des techniques non médicamenteuses qui peuvent vous être proposées telles que la prise en charge rééducative, la physiothérapie, l'écoute attentive...

Devenez acteur de votre prise en charge

Les mesures d'hygiène appelées « précautions standard » doivent s'appliquer en tout lieu par tous et pour tous (professionnels-résidents-visiteurs) afin de prévenir et maîtriser le risque infectieux au sein de l'établissement :

Elles sont basées sur le respect de la réalisation d'une hygiène des mains en incluant également le port d'une tenue propre, le nettoyage des locaux, la gestion des déchets et du linge...

Des précautions complémentaires peuvent être mises en place en cas d'infection ou pour vous protéger.



Vous-même ainsi que vos proches êtes sollicités pour participer à cette lutte contre les infections associées aux soins, tout simplement en réalisant une hygiène des mains régulièrement et en respectant les consignes en vigueur au sein de l'EHPAD.

De la solution hydro-alcoolique est à votre disposition en chambre et dans les divers locaux .

Nous vous remercions pour votre collaboration.

Lutte contre la douleur



Nous ne sommes pas tous égaux devant la douleur. Notre personnel est là pour vous écouter et évaluer régulièrement votre douleur.

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible en anticipant les douleurs provoquées lors de certains soins ou examens et en traitant ou soulageant les douleurs grâce aux moyens les plus adaptés :

- par la prise d'un traitement médicamenteux.
- grâce à des techniques non médicamenteuses qui peuvent vous être proposées telles que la prise en charge rééducative, la physiothérapie, l'écoute attentive...



NON-DISCRIMINATION

J'ai **les mêmes droits que tout le monde**, et dois être respecté tel que je suis, quel que soit mon : origine, apparence, orientation sexuelle, handicap, âge, et opinion...



1

DROIT AU RESPECT ET À L'INTIMITÉ



Ma dignité et mon intégrité sont respectées. Mon **intimité est préservée**, sauf si cela est strictement nécessaire pour ma prise en soin ou mon accompagnement.

12

DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Je peux **pratiquer ma religion** et **recevoir la visite** d'un représentant de mon culte, tant que cela ne perturbe pas le fonctionnement de l'EHPAD.



11

DROIT À EXERCER MES DROITS CIVIQUES

Je peux exercer **mes droits civiques** et **mes libertés individuelles**. L'EHPAD m'aide à les exercer, dans le respect des décisions de justice.

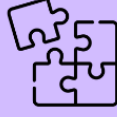


10

25

UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

Je dois recevoir un accompagnement personnalisé qui **répond à mes besoins** spécifiques.



2

[EHPAD Les Violettes](#)



Charte des droits et libertés de la personne accueillie

MES DROITS EN TANT QUE RÉSIDENT

Réalisée par le personnel de l'EHPAD des Violettes - avril 2025

DROIT À L'INFORMATION



Je reçois des **informations claires et accessibles** sur mes soins, mes droits et le fonctionnement de l'EHPAD.

3

LIBRE CHOIX, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET PARTICIPATION

- Je choisis mes soins parmi les options proposées. Je suis **informé clairement**, et mon consentement est recherché.
- Je participe à mon projet personnalisé.
- Je peux être **accompagné par une personne de mon choix** dans mes démarches.



4

DROIT À LA RENONCIATION



Je peux à tout moment **arrêter ou modifier** mes soins et mon accompagnement, en faisant la demande par écrit.

5

DROIT À GARDER LE LIEN AVEC MA FAMILLE

Je peux maintenir des **relations avec mes proches**. Ma famille peut participer à ma vie quotidienne,



6

DROIT À LA PROTECTION

Mes informations personnelles sont **confidentielles**. Je suis en sécurité et protégé sur le plan sanitaire, alimentaire, et j'ai droit à des soins adaptés..



7

DROIT À L'AUTONOMIE

Je peux me **déplacer librement**, garder **mes affaires** personnelles et **gérer mon argent**.



Cela dans les limites de ma prise en soin et des décisions de justice.

8

DROIT AU SOUTIEN

Mon bien-être émotionnel et social est pris en compte. Je reçois un **soutien adapté** en fin de vie, dans le respect de mes convictions.



9

Charte éthique et accompagnement du grand âge

1

Reconnaître chaque personne dans son humanité et sa citoyenneté, dans son inaliénable dignité et dans son identité singulière.

2

Favoriser l'expression par la personne de l'ensemble de ses potentialités. Se préoccuper de l'effectivité de ses droits.

3

Être à l'écoute de ce que la personne sait, comprend et exprime. L'informer de façon loyale, adaptée et respecter ses décisions.

4

Garantir à tous un accès équitable à des soins et à des aides appropriés.

5

Reconnaître le besoin, pour chaque personne, d'avoir une vie relationnelle, une vie sociale et familiale, une vie affective et une vie intime.

6

Proposer à la personne un accompagnement global et individualisé, même lorsque des aides ou des soins importants sont nécessaires.

7

Faire en sorte que chacun puisse bénéficier, jusqu'au terme de son existence, de la meilleure qualité de vie possible.

8

Respecter dans leur diversité les savoirs, les compétences, les rôles et les droits des familles et des proches.

9

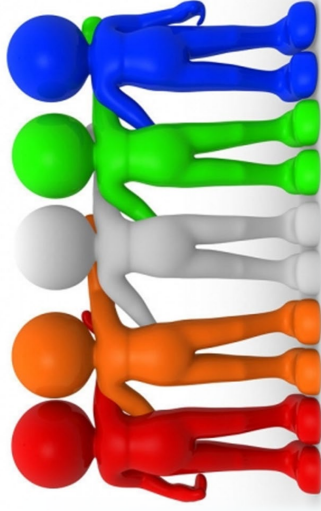
Considérer et soutenir les professionnels et les bénévoles dans leur engagement auprès des personnes et valoriser leurs missions.

10

Prendre des décisions contextualisées, réfléchies et concertées, en s'efforçant de concilier l'intérêt des individus et celui de la collectivité.

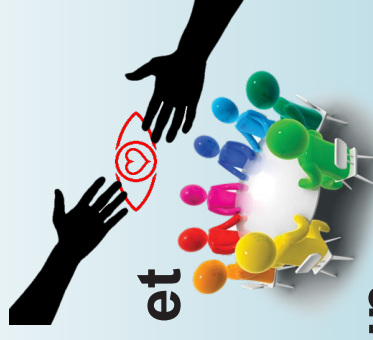
Retrouver la charte dans son intégralité :
www.espace-ethique.org/charte-grand-age





**La bientraitance est le fil conducteur qui unit
résidents, familles et professionnels.**

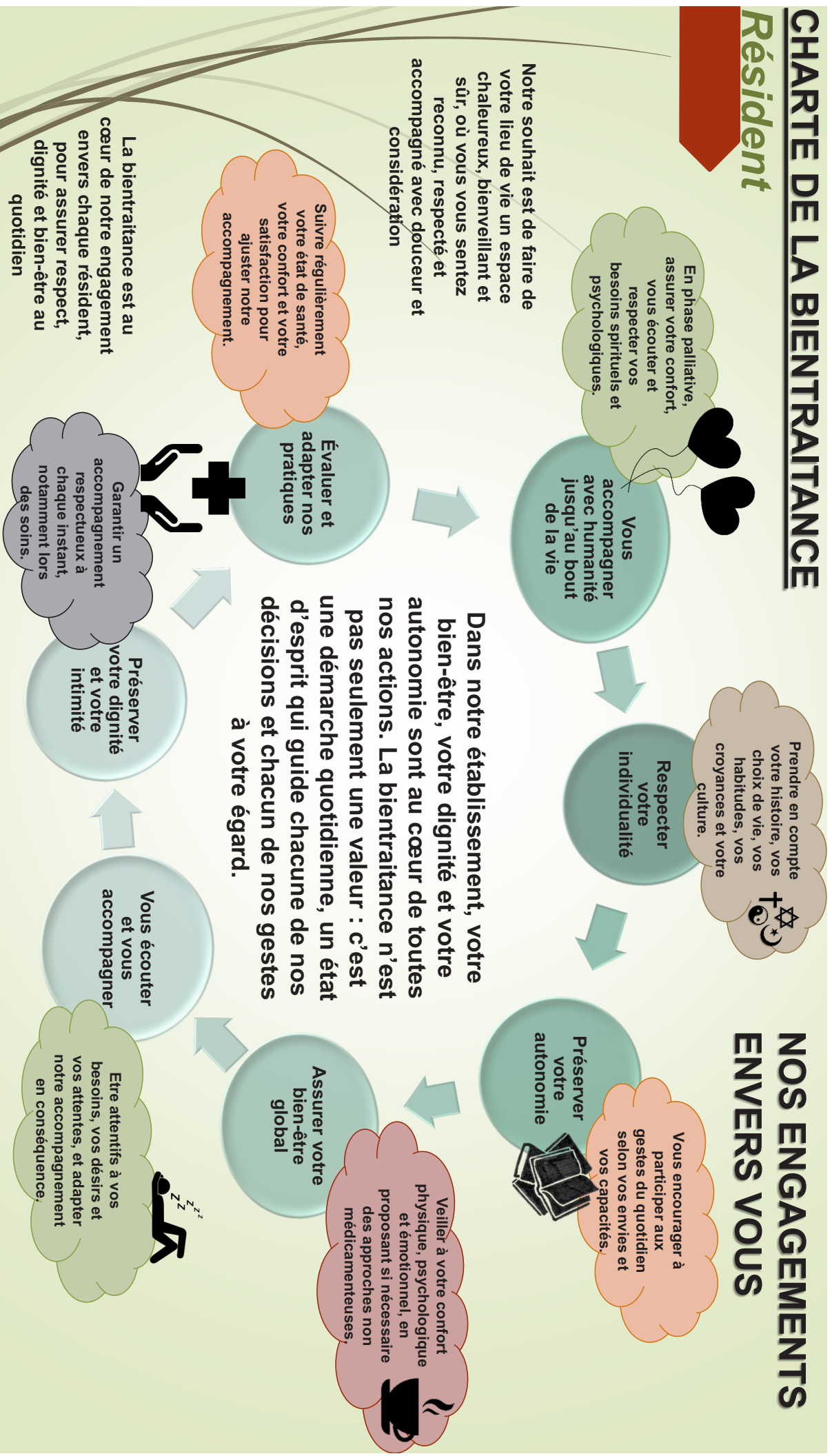
**Elle s'exprime dans chaque regard, chaque geste et
chaque parole.**



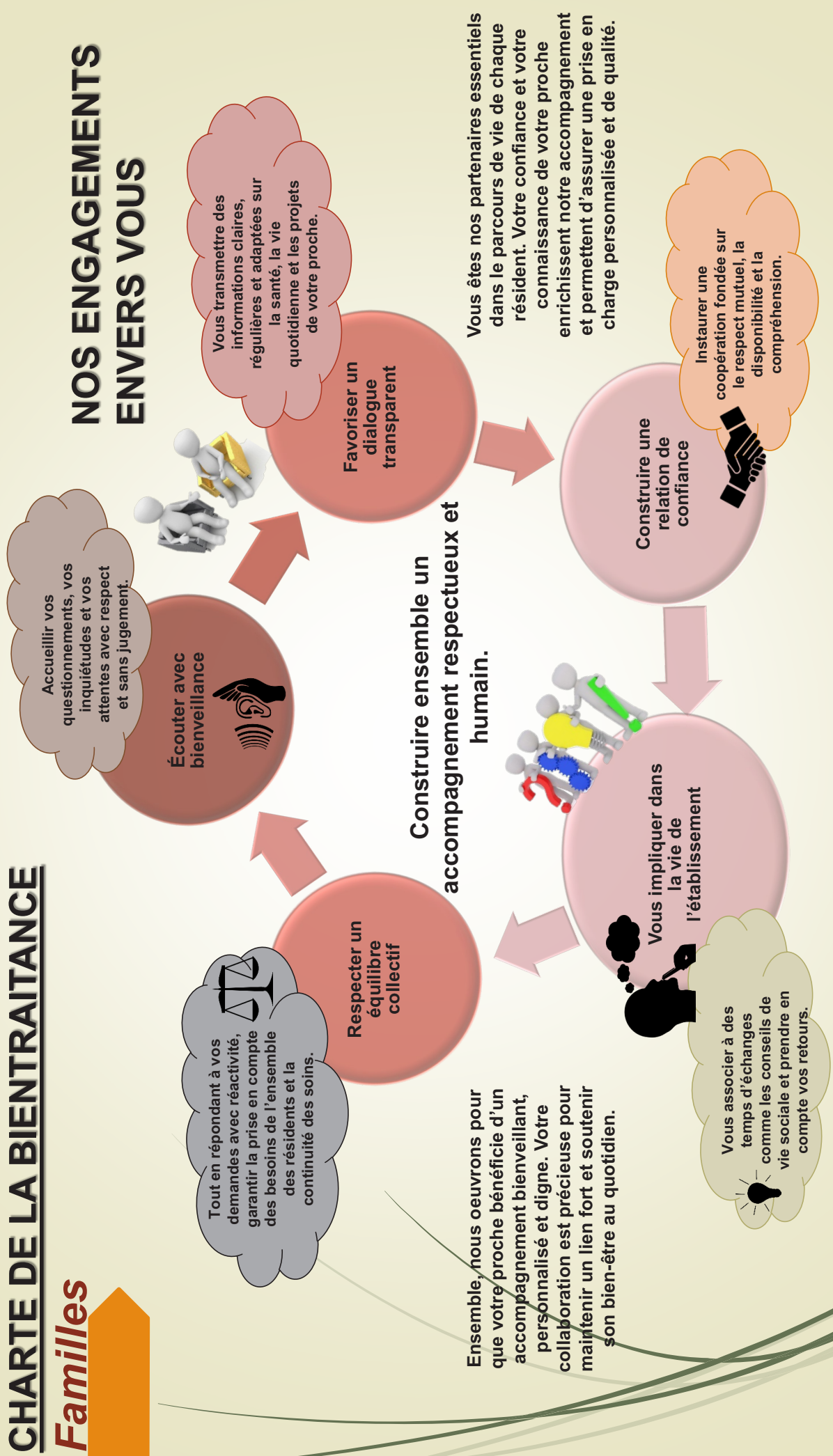
**Ensemble, nous faisons de notre établissement un
lieu de vie où chacun trouve
RESPECT, ÉCOUTE, DIGNITÉ et CONFIANCE.**

CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

Résident

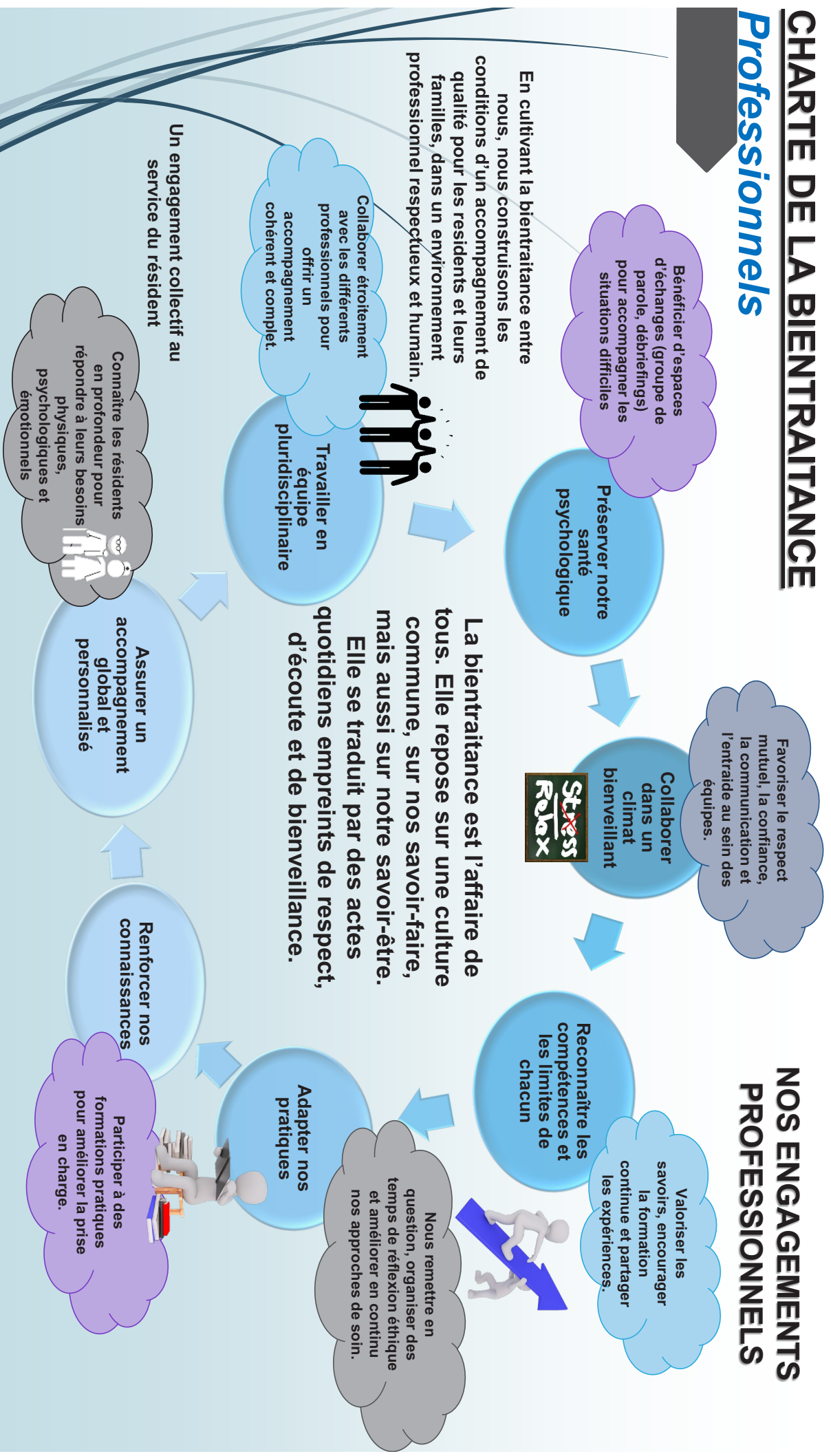


NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS



CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE Professionnels

NOS ENGAGEMENTS PROFESSIONNELS





Soutenir notre Fondation

En tant qu'établissement privé à but non lucratif, la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse est habilitée à recevoir des dons.

DONNER POUR INNOVER

c'est contribuer à des soins de qualité sur tous les territoires.

DONNER POUR ACCOMPAGNER

c'est offrir tous les possibles aux personnes âgées.

DONNER POUR SOUTENIR

c'est aider à la mise en œuvre de solutions concrètes, au plus près des besoins.

DONNER POUR FORMER

c'est participer à la formation de soignants engagés et compétents.



1 Je souhaite contribuer aux actions de votre Fondation par un don ponctuel de :

☐ 50€ ☐ 100€ ☐ 250€ ☐ 500€ ☐ Autre : €

Vous pouvez régler par chèque à l'ordre de **la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse**

ou par virement bancaire : **IBAN** : FR76 1470 7000 0110 2144 4931 911

BIC-SWIFT : CCBPFRPPMTZ

2 Je souhaite soutenir durablement les actions de votre Fondation par un don mensuel :

Accord de prélèvement automatique en faveur de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, établissement privé à but non lucratif reconnu d'utilité publique. Identifiant Créancier SEPA : FR38047461919

Je peux suspendre cet accord à tout moment. J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever chaque 5 du mois la somme de :

☐ 50€ ☐ 100€ ☐ 250€ ☐ 500€ ☐ Autre : €

Merci de remplir ce bulletin et d'y joindre votre RIB. Ces documents sont à retourner à l'adresse suivante : **Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse - Service Comptabilité - 14 Boulevard Roosevelt - 68100 MULHOUSE.**

J'ai également la possibilité de faire un don en ligne sur le site www.fondation-diaconat.fr

Je laisse mes coordonnées afin de recevoir mon reçu fiscal.

Si vous êtes un particulier, bénéficiez d'une réduction d'impôt de 66% dans la limite de 20% de votre revenu imposable annuel. Si vous êtes un professionnel, bénéficiez d'une réduction de 60%, dans la limite de 0,5% du chiffre d'affaires hors taxe de l'exercice au cours duquel le don a été fait.

Nom :

Prénom :

Adresse :

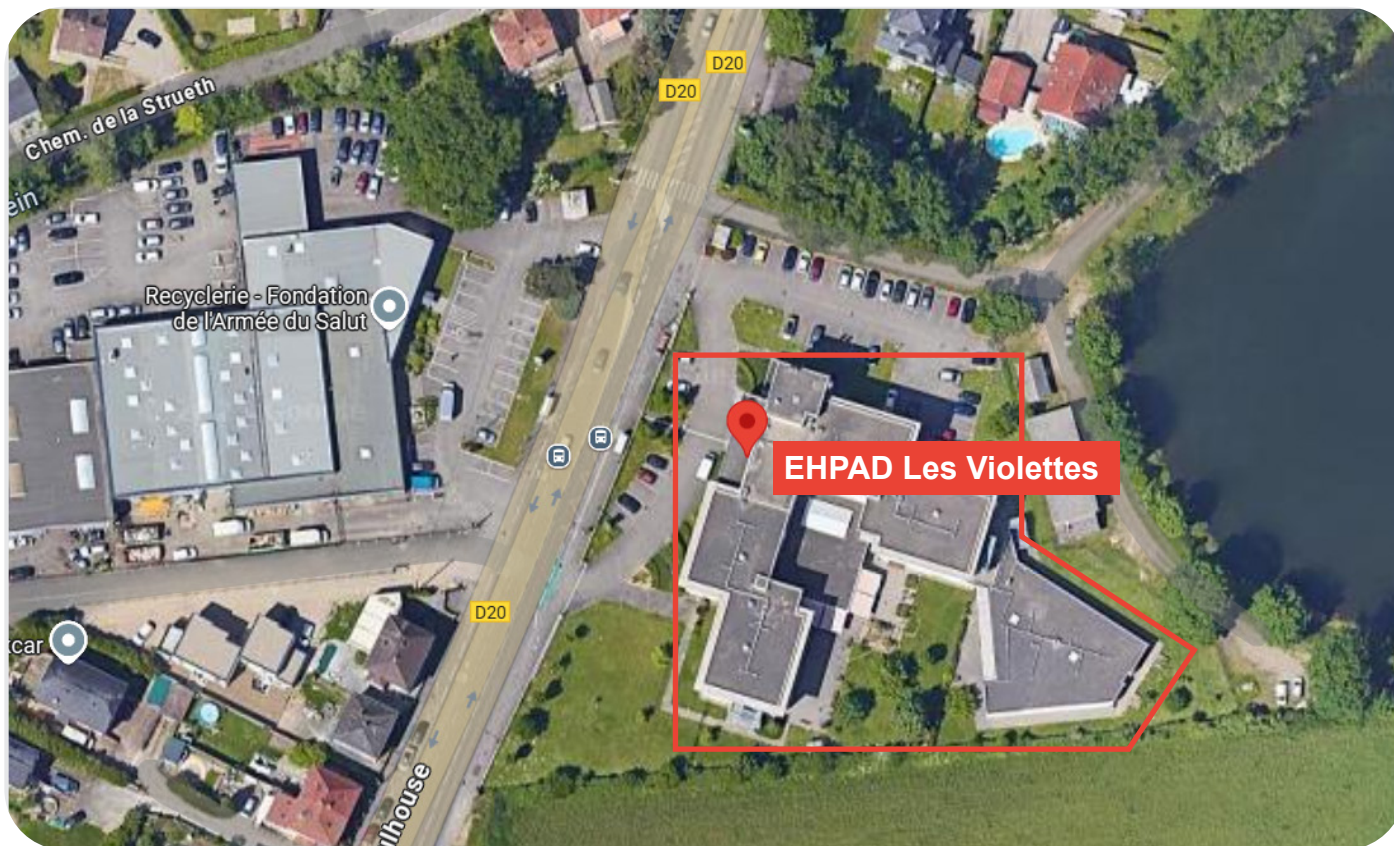
Code Postal :

Email :

Ville :

Téléphone :

Date et signature obligatoires :



Accès

En transport en commun :

Prendre le tram, ligne 1 (arrêt Châtaignier)
puis le bus, ligne C4 (arrêt Rocade) qui se situe devant l'établissement (1min à pied).

En voiture :

par l'autoroute A36 sortie Bourtzwiller direction Kingersheim.

Contact

EHPAD Les Violettes

22, Faubourg de Mulhouse, 68260 KINGERSHEIM

Tel: 03 89 52 27 70

administration.violettes@diaconat-mulhouse.fr

Facebook : Les Violettes - EHPAD